

Klachtenprocedure Stichting Bewindvoerder Esdégé-Reigersdaal

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Bewindvoerder: Stichting Bewindvoerder Esdégé-Reigersdaal, kantoor houdende te Heiloo, Postbus 92, 1850 AB Heiloo
- cliënt: een onder bewind gestelde voor wie de Stichting Bewindvoerder is benoemd.
- bezwaar: een mondeling of schriftelijk aan de Stichting Bewindvoerder ter kennis gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van de Stichting Bewindvoerder
- klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de Stichting Bewindvoerder ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de Stichting Bewindvoerder

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van de Stichting Bewindvoerder Esdégé-Reigersdaal. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van een bezwaar of klacht door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig is de Stichting Bewindvoerder de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht. Correspondentie kan worden gericht aan de Stichting Bewindvoerder, Postbus 92, 1850 AB Heiloo

Artikel 3

- Bezwaren worden door de Stichting Bewindvoerder vastgelegd in een register.
 - Bezwaren worden gecategoriseerd in de volgende klasse: werkwijze bewindvoerder, juridisch inhoudelijke aspecten rondom de dienstverlening, financiële aspecten rondom dienstverlening en klachten rondom de bewindvoering in het algemeen.
 - Een bezwaar wordt binnen 14 dagen in behandeling genomen. Getracht wordt om het bezwaar telefonisch en/of schriftelijk in overleg met de cliënt in der minne op te lossen.
 - Behandeling van het bezwaar vindt niet in het openbaar plaats.
 - De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar is afgedaan.
- Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

Artikel 4

- Klachten worden door de Stichting Bewindvoerder geregistreerd in een register.
- Klachten worden gecategoriseerd in de volgende klasse: werkwijze bewindvoerder, juridisch inhoudelijke aspecten rondom de dienstverlening, financiële aspecten rondom dienstverlening en klachten rondom de bewindvoering in het algemeen.
- De klager wordt gehoord door een afvaardiging van het stichting bestuur en getracht wordt de klacht door bemiddeling op te lossen.
- Het stichting bestuur gaat na of de handelwijze waarover is geklaagd in strijd is met een wettelijk voorschrift en in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de Stichting Bewindvoerder zich heeft verbonden.
- De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen naar aanleiding van de bevindingen die ondernomen zijn of zullen worden.
- Behandeling van de klacht vindt niet in het openbaar plaats.
- Binnen 6 weken na indiening van de klacht moet de klacht zijn behandeld en de bevindingen schriftelijk ter kennis zijn gebracht aan de klager.

Artikel 5

- Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.
- Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Indien de klager het hier niet mee eens is, kan hij/zij schriftelijk in beroep gaan. Het beroep wordt ingediend bij de Stichting Bewindvoerder. Er wordt dan een ad hoc klachtencommissie samengesteld door het stichting bestuur. Deze commissie bestaat uit 1 lid aangewezen door de cliënt, 1 lid aangewezen door het stichting bestuur en deze kiezen samen een onafhankelijke voorzitter. Nadat de commissie is ingesteld, doet zij binnen 4 weken een bindende uitspraak.

Artikel 6

Als het bezwaar of de klacht is opgelost of afgedaan wordt de oplossing of afdoening geregistreerd in het register.

Artikel 7

Een bezwaar of klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van hetzelfde bezwaar of dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

Artikel 8

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2014 en geldt voor onbepaalde tijd.

Stichting Bewindvoerder Esdégé-Reigersdaal, Postbus 92, 1850 AB Heiloo. Telefoon 072-5346150
bewindvoerder@esdege-reigersdaal.nl